

QUEJAS

SIC pone a disposición de sus clientes diversos canales de comunicación para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones:

- **Teléfono:** 433 935 6286/ 433 935 6288
- **Oficina:** Atención directa en sucursal (Av. Hidalgo 496, Centro, 99100 Sombrerete, Zac., México)
- **WhatsApp:** 433 935 6286

El cliente puede elegir libremente cualquiera de estos medios para:

- Presentar quejas
- Reportar anomalías
- Formular consultas relacionadas con los servicios
- Realizar cualquier trámite relacionado con éstos

Tiempos de respuesta

Los usuarios de la empresa Soluciones Integrales de Comunicación deben ser atendidos en orden de llegada de acuerdo al servicio requerido en las diferentes modalidades (presencial o en línea) en jornada de lunes a viernes.

- **Respuesta inicial:** Se atenderán los reportes es un horario de 8:00a.m. a 5:30p.m.
- **Respuesta inmediata:** En un plazo de 1 a 2 días hábiles, si la situación lo permite se estarían atendiendo reportes que no requieran una visita al domicilio.
- **Reporte formal:** Si requiere mayor análisis, se levantará un reporte, el cual será atendido en un plazo no mayor a 7 días hábiles, contados a partir de la recepción de la queja o solicitud.

Visitas técnicas

En casos que requieran la visita de un técnico al domicilio, SIC podrá comunicarse con el cliente para gestionar el acceso a fraccionamientos, empresas u otros inmuebles con acceso controlado.

Pasos para la atención de quejas

1. **Contacto inicial:** El cliente se comunica por el canal de su preferencia.
2. **Resolución inmediata:** Si es posible, se soluciona la incidencia en el momento.
3. **Atención personalizada:** Si no se resuelve en el momento, se asigna un a un ingeniero o departamento para dar seguimiento.
4. **Solución en tiempo:** Se resuelve la incidencia sin exceder los plazos establecidos por la ley.
5. **Evaluación del servicio:** El cliente recibe una encuesta de satisfacción para valorar la atención recibida.

